PRÉFET
DE L'AIN

Liberté
Égalité
Fraternité

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Sollicitations téléphoniques indésirables. La protection des consommateurs français est renforcée

Bourg-en-Bresse, le 21 août 2020

La loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux a été publiée le 25 juillet. Ses dispositions sont immédiatement applicables.

Les sollicitations téléphoniques indésirables (démarchage téléphonique non sollicité, fraudes aux numéros surtaxés) sont une nuisances parfois quotidienne pour les consommateurs, et surtout un vecteur trop fréquent de fraudes et d'arnaques, qui pèsent sur le pouvoir d'achat des ménages.

La loi va permettre de mieux protéger les consommateurs. Elle complète le dispositif de lutte contre le démarchage téléphonique indésirable, qui repose notamment sur la possibilité pour tout consommateur de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL. En revanche, associations de consommateurs, pouvoirs publics et professionnels reconnaissaient que ce dispositif était trop peu respecté et manquait d'efficacité.

Plusieurs avancées majeures sont ainsi adoptées :

- Interdiction du démarchage téléphonique dans le domaine de la rénovation énergétique, où de trop nombreuses pratiques frauduleuses s'appuient sur des campagnes agressives de démarchage téléphonique. Seule la prospection téléphonique et commerciale est concernée, et pas les mailings et sms.
- Lorsque la prospection téléphonique est autorisée, encadrement des jours et horaires ainsi que la fréquence auxquels elle est possible.
- Obligation pour tout professionnel effectuant de la prospection téléphonique, de détenir un abonnement BLOCTEL, et responsabilité accrue des opérateurs pour le compte desquels la prospection téléphonique est réalisée
- les opérateurs de Renforcement des sanctions applicables en cas de manquements aux réglementations encadrant le démarchage et les fraudes aux numéros surtaxés pour les rendre plus dissuasives.
- Nullité des contrats conclus sur la base d'un démarchage téléphonique pour les consommateurs inscrits sur la liste d'opposition à celui-ci. Au-delà de la tranquillité qu'elle pourra apporter, l'inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique constituera ainsi une protection juridique supplémentaire contre les fraudes

Les pouvoirs publics, et en particulier la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) sont mobilisés pour lutter contre ces nuisances. La loi a été préparée à la suite d'échanges avec les représentants des professionnels, des consommateurs et les autres parties prenantes, et tient notamment compte des enseignements tirés des enquêtes de la DGCCRF.

45 avenue Alsace-Lorra
01012 Bourg-en-Bresse Ce

@Prefet

PRÉFET
DE L'AIN

Liberté
Égalité
Fraternité

Les services de la DGCCRF sont mobilisés depuis plusieurs années pour faire respecter le dispositif et sanctionner les fraudeurs, les enquêtes peuvent être longues et complexes.

Parmi ces services, la DDPP de l'Ain contribue à la lutte nationale contre le démarchage téléphonique abusif. Certaines investigations amènent simplement la DDPP de l'Ain à rappeler aux professionnels leurs obligations vis-à-vis du dispositif BLOCTEL : obligation d'information précontractuelle des consommateurs sur leur droit de s'inscrire sur la liste d'opposition ; obligation pour les professionnels avant toute démarche commerciale par téléphone, de vérifier auprès de Bloctel si les personnes prospectées ne sont pas inscrites sur la liste sous peine de sanction. La DDPP a également mené plusieurs enquêtes à la suite de signalements de particuliers. : certaines ont abouti à des mises en demeures de procéder à des remises en conformité dans un délai imparti, ou pour les cas les plus graves, une procédure contentieuse (amende administrative accompagnée d'une mesure de publicité).

Pour plus d'information :

https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33267

https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/sanctions-protection-economique-des-consommateurs

http://www.bloctel.gouv.fr/

LOI n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux **remplacer par l'adresse url suivante https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=82315BA17EAF5834407D9E844B27A676.tplgfr38s_3?cidTexte=JORFTEXT000042148119&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000042148116**

Direction départementale de la protection des populations
Bureau de la communication
interministérielle
Tél. : 04 74 32 78 33 / 66
24/7 : 04 74 32 30 00
Courriel : pref-communication@ain.gouv.fr